

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Engen GmbH

---

## Inhalt:

|   |    |
|---|----|
| Teil A: Allgemeine Bestimmungen .....   | 1  |
| Teil B: Besondere Bestimmungen für Internet-Leistungen .....                        | 21 |
| Teil C: Besondere Bestimmungen für Sprachkommunikation (TELEFON) .....              | 25 |
| Teil D: Besondere Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen .....   | 27 |
| Teil E: Besondere Bestimmungen für Consulting und zusätzliche Leistungen .....      | 28 |
| Teil F: Besondere Bestimmungen für die Hausverkabelung .....                        | 29 |
| Teil G: Besondere Bestimmungen für die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen ..... | 31 |
| Teil H: Besondere Bestimmungen für Kauf und Miete von Hardware .....                | 34 |

## Teil A: Allgemeine Bestimmungen

### § 1 Geltungsbereich

1. Die Stadtwerke Engen GmbH, Eugen-Schädler-Straße 3, 78234 Engen, Telefon: 07733 94800, E-Mail: info@stadtwerke-engen.de (im Weiteren als „SWE“ bezeichnet) erbringt ihre Telekommunikationsdienste für den Kunden aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge zwischen der SWE und dem Kunden insbesondere, aber nicht ausschließlich, für Verträge über Internet-Leistungen, DSL/FTTH-Produkte, Sprachkommunikation (VoIP), die Bereitstellung von Übertragungswegen, Weiterverbreitung von Rundfunksignalen und Service-Dienstleistungen. Sie finden auch auf hiermit in Zusammenhang stehende Auskünfte, Beratungen, zusätzliche Leistungen sowie die Beseitigung von Störungen Anwendung.
2. Die jeweils einschlägigen produktspezifischen Leistungsbeschreibungen sind Bestandteil des Vertrages. Soweit die Regelungen in den Leistungsbeschreibungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, haben die Leistungsbeschreibungen vorrangige Geltung.
3. Neben diesen AGB finden das Telekommunikationsgesetz (TKG), die Verordnungen zum TKG, das Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetz (TTDSG), der Medienstaatsvertrag (MStV) und/oder andere zwingende gesetzliche Vorschriften auch dann Anwendung, wenn nicht ausdrücklich auf diese hingewiesen wird.
4. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis der SWE nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird durch SWE ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
5. SWE kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungs- und Entgeltbestimmungen (nachfolgend insgesamt als „vertragliche Vereinbarungen“ bezeichnet) nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern:
  - a. SWE kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen, insbesondere, aber nicht

abschließend das Telekommunikationsgesetz (TKG) und die auf ihm basierenden Verordnungen, sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird.

- b. Darüber hinaus kann SWE die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies in technischer oder kalkulatorischer Sicht aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, erforderlich wird. Entgelte können nur zum Ausgleich gestiegener Kosten erhöht werden, die dadurch entstehen, dass Dritte, von denen SWE zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen an den Kunden notwendige Vorleistungen bezieht (z.B. für Netzzugänge, für die Netzzusammenschaltung oder für Dienste anderer Anbieter, zu denen SWE dem Kunden Zugang gewährt), die Entgelte für diese Vorleistungen erhöhen. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. SWE wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. SWE wird Kostensenkungen in gleichem Umfang und nach gleichen Maßstäben an die Kunden weitergeben wie Kostensteigerungen (Äquivalenz). Steigerungen bei einer Kostenart werden nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen, in dem kein Ausgleich durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt.
- c. Alle Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, sechs (6) Wochen nach der Mitteilung in Kraft. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, die Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Kunden, sind rein administrativer Art und haben keine negativen Auswirkungen auf den Kunden oder sind unmittelbar durch Recht der Europäischen Union oder innerstaatlich geltendes Recht vorgeschrieben. Die Kündigung kann innerhalb von drei Monaten ab dem Zeitpunkt erklärt werden, in dem Kunden die Mitteilung über die Vertragsänderung zugeht; der Vertrag kann durch die Kündigung frühestens zu dem Zeitpunkt beendet werden, zu dem die Vertragsänderung wirksam werden soll.

## **§ 2 Definitionen**

1. Im Sinne dieser AGB sind oder ist
  - a. „Abschlusseinrichtungen“ Einrichtungen, die dazu dienen, dem Nutzer die Leistung des Übertragungsweges bereitzustellen;
  - b. „Bedarfsstelle“ der Punkt, an dem der Kunde seine Endgeräte betreibt;
  - c. „Breitbandanschluss“ ein Anschluss an das Netz der SWE, der auf Basis von Glasfaser- oder Coaxialkabeln realisiert ist;
  - d. „Breitbandnetz“ bezeichnet das Glasfaser- oder Coaxialkabelnetz der SWE;
  - e. „Kunde“ sowohl ein Verbraucher als auch ein Unternehmer;
  - f. „Übergabepunkt“ die Stelle, an dem der Gefahrenübergang von SWE zum Kunden erfolgt;

- g. „Übertragungswege“ Telekommunikationsanlagen in Form von Kabel- oder Funkverbindungen mit ihren Übertragungstechnischen Einrichtungen als Punkt-zu-Punkt- oder Punkt-zu-Mehrpunktverbindungen mit einem bestimmten Informationsdurchsatzvermögen (Bandbreite oder Bitrate) einschließlich ihrer Abschlusseinrichtungen (§ 3 Nr. 67 TKG);
- h. „Unternehmer“ eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts mit SWE in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB);
- i. „Verbraucher“ jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft mit SWE zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, gelten die Regelungen für Verbraucher in diesen AGB auch für kleine und Kleinstunternehmen sowie für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht (zusammen: „Klein-/Kleinstunternehmen“).

Kleinstunternehmen sind solche Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 350.000 Euro Bilanzsumme; 700.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt zehn Arbeitnehmer. Kleine Unternehmen sind solche, die mindestens zwei der drei nachstehenden Merkmale nicht überschreiten: 6.000.000 Euro Bilanzsumme; 12.000.000 Euro Umsatzerlöse in den zwölf Monaten vor dem Abschlussstichtag und im Jahresdurchschnitt fünfzig Arbeitnehmer. Klein-/Kleinstunternehmen sind Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht gleichgestellt.

- 2. Informationen über das Beschwerdeverfahren bei SWE einschließlich Angaben über die durchschnittliche Dauer solcher Verfahren stellt SWE dem Kunden in einem gesonderten Dokument zur Verfügung. Diese Information können in den Geschäftsräumen der SWE am unter § 1 Abs. 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.stadtwerken.de](http://www.stadtwerken.de) heruntergeladen werden.

### **§ 3 Vertragsschluss**

- 1. Die Darstellung der Leistungen auf den Webseiten der SWE oder in gedruckten Produktinformationen stellt kein rechtlich bindendes Angebot der SWE dar, sondern lediglich eine Aufforderung zur Bestellung.
- 2. Der Vertrag kommt gemäß den einzelvertraglichen Bestimmungen durch Unterschrift beider Vertragsparteien oder nach Bestellung des Kunden mit Auftragsbestätigung der SWE in Textform zustande. Eine Bestellung im vorgenannten Sinne liegt auch vor, wenn der Kunde im Webshop der SWE den Button [kostenpflichtig bestellen] anklickt. SWE behält sich vor, Bestellungen, die auf diese Weise getätigt werden, nicht schriftlich, sondern per E-Mail in Textform an die vom Kunden im Webshop angegebene E-Mail-Adresse zu bestätigen. In diesem Fall kommt der Vertrag mit Zugang dieser Auftragsbestätigung zustande, nicht bereits mit Zugang der gesetzlich vorgeschriebenen Eingangsbestätigung. Der Vertragstext wird bei einer Bestellung im Webshop der SWE nicht

gespeichert und kann nach Abschluss des Bestellvorganges nicht mehr vom Kunden abgerufen werden. Der Kunde kann die Bestelldaten aber unmittelbar nach dem Absenden ausdrucken.

3. Der Kunde ist vier (4) Wochen an seinen Auftrag gebunden, da SWE zunächst die Vertragsvoraussetzungen, insbesondere die technische Verfügbarkeit der Teilnehmeranschlussleitung, prüfen muss. Der Vertrag kommt auch zustande, wenn SWE mit der Erbringung der bestellten Leistung beginnt, beispielsweise durch die Freischaltung oder durch die Übermittlung der Zugangsdaten.
4. SWE kann bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden die Annahme des Antrages des Kunden ablehnen oder von der Bereitstellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer Bürgschaft eines in der EU ansässigen Kreditinstitutes abhängig machen.

## 5. **Widerrufsrecht**

Sofern Sie als Verbraucher gem. § 13 BGB gemäß § 312g BGB außerhalb von Geschäftsräumen oder im Rahmen des Fernabsatzes einen Vertrag mit der Stadtwerke Engen GmbH abschließen, so steht Ihnen das nachfolgende gesetzliche Widerrufsrecht zu:

---

### **Widerrufsbelehrung**

#### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Stadtwerke Engen GmbH, Eugen-Schädler-Straße 3, 78234 Engen, Telefon-Nr.: 07733 94800, Telefax-Nr.: 07733 9480-20, E-Mail: info@stadtwerke-engen.de) mittels einer eindeutigen Erklärung, (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen

Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Waren (z.B. Hardware), die Sie von uns im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten haben, haben Sie unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### **Ende der Widerrufsbelehrung**

---

6. Bestellt ein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB Telekommunikationsdienste auf elektronischem Wege, wird SWE den Zugang der Bestellung unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden.

#### **§ 4 Grundstücksnutzung**

SWE kann den Vertragsschluss vom Abschluss eines Gestattungsvertrages zur Nutzung des Grundstücks abhängig machen, der die SWE berechtigt, auf dem Grundstück sowie an und in den darauf befindlichen Gebäuden alle die Vorrichtungen anzubringen und zu nutzen, die erforderlich sind, um Zugänge zu ihrem öffentlichen Telekommunikationsnetz auf dem betreffenden oder einem benachbarten Grundstück und in den darauf befindlichen Gebäuden einzurichten, zu prüfen und instand zu halten.

#### **§ 5 Leistungen der SWE**

1. Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus diesen AGB, der jeweiligen Leistungsbeschreibung/dem Leistungsschein, den Preislisten sowie den Vereinbarungen der Vertragsparteien in Textform. Informationen zu den Hauptmerkmalen des bereitgestellten Telekommunikationsdienstes einschließlich Mindestniveau der Dienstqualität, zu den Preisen, der Vertragslaufzeit und den Bedingungen für eine Verlängerung und Kündigung des Vertrages einschließlich Anbieterwechsel finden sich im Auftragsformular für das jeweilige Produkt. Über die in den Auftragsformularen angegebenen Parameter der Dienstqualität hinaus haben die Leistungen von SWE kein Mindestniveau.

2. Soweit in den Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Produkte oder Dienstleistungen nichts vorrangig anderes bestimmt ist, haben die Leistungen der SWE eine Verfügbarkeit von 97,5 %, gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr.
3. Die Leistungsverpflichtung der SWE gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung mit Vorleistungen, soweit SWE mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der SWE beruht. Als Vorleistungen im Sinne dieses Absatzes gelten sämtliche benötigten Hardwareeinrichtungen, Software, Installationen, Verbindungs-, Vermittlungs-, Transport- und Terminierungsleistungen, Netzwerkinfrastrukturen oder sonstige technische Leistungen Dritter, z.B. Rundfunksignale (Satellitensignale).
4. SWE behält sich die zeitweilige Beschränkung der Dienstleistungen im Hinblick auf die Kapazitätsgrenzen der Übertragungswege vor. Zeitweilige Unterbrechungen oder Beschränkungen können sich auch aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlicher Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen an den Anlagen des Anbieters oder wegen sonstiger Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb des Netzes erforderlich sind, ergeben.
5. Ereignisse höherer Gewalt, die SWE die vertragliche Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen SWE, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen für die Dauer der Behinderung, sowie einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung oder sonstige Umstände gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und durch SWE unverschuldet sind. SWE wird den Kunden, soweit dies unter den Umständen möglich und zumutbar ist, unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Gleiches gilt, soweit SWE auf die Vorleistungen Dritter angewiesen ist. Weitergehende Rechte bleiben unberührt.
6. SWE wird den Kunden in jedem Falle von einer längeren, vorübergehenden Leistungseinstellung oder -beschränkung in geeigneter Form über Art, Ausmaß und Dauer der Leistungseinstellung oder -beschränkung vorher unterrichten, soweit diese Leistungseinstellung oder -beschränkung vorhersehbar und die Unterrichtung für SWE zumutbar ist.
7. Dem Kunden ist bekannt, dass Telekommunikationsdienste Änderungen unterliegen, welche durch technische Neuentwicklungen sowie gesetzliche und/oder behördliche Neuregelungen begründet sind. SWE behält sich daher vor, Service und Leistungen für den Kunden dem jeweiligen Entwicklungsstand im Telekommunikationsbereich im jeweils erforderlichen und dem Kunden zumutbaren Umfang anzupassen. Ein Anspruch des Kunden auf Anpassung besteht nicht.
8. SWE überlässt dem Kunden einmalig entgeltfrei bei Vertragsabschluss ein benötigtes Endgerät (WLAN FRITZ!Box bzw. ONT) im Rahmen einer Leihe (§ 598 BGB). Der Kunde ist verpflichtet, das Endgerät pfleglich zu behandeln und vor Schäden sowie Verlust zu schützen. Im Falle vorsätzlicher oder fahrlässiger Beschädigung sowie im Falle des Untergangs oder der Beschädigung des Endgeräts durch Höhere Gewalt (z.B. durch Blitzschlag) hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung eines weiteren Endgeräts. SWE empfiehlt, bei Gewitter/Unwetter das Steckernetzteil und das Anschlusskabel des Endgerätes zu ziehen.

9. Die von der SWE beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der SWE, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden.
10. SWE ist berechtigt, verlegte technische Einrichtungen, insbesondere verlegte Leitungen, nach ihrer Wahl nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im Grundstück des Kunden kostenlos zu belassen, oder auf eigene Kosten zu entfernen. Die verlegten Einrichtungen sind lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.
11. SWE erbringt ihre Leistungen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben für Sicherheit und technische Schutzmaßnahmen. Ein der Bundesnetzagentur vorgelegtes und nicht beanstandetes Sicherheitskonzept enthält die getroffenen Schutzmaßnahmen. Sicherheits- oder Integritätsverletzungen können auf Grund der eingesetzten technischen Schutzmaßnahmen frühzeitig erkannt und behoben werden. Zum Erkennen von Sicherheitsvorfällen, -bedrohungen oder etwaigen Sicherheitslücken sind aktuelle technische und organisatorische Maßnahmen im Einsatz.
12. SWE kann sich zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedienen. Sofern sich SWE zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.
13. SWE setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs ein, um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden. Auswirkungen dieser Verfahren auf die vertraglich vereinbarte Dienstqualität, Privatsphäre der Endnutzer und Datenschutz bestehen nicht. Dies gilt auch, sofern SWE Verkehrsmanagementmaßnahmen durchführt.
14. Die Bundesnetzagentur stellt sicher, dass Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) kostenlosen Zugang zu mindestens einem unabhängigen Vergleichsinstrument haben, mit dem verschiedene Internetzugangsdienste und öffentlich zugängliche nummerngebundene interpersonelle Telekommunikationsdienste (Telefoniedienste) in Bezug auf Preise und Tarife sowie die Dienstqualität verglichen und beurteilt werden können.

## **§ 6 Bereitstellung der Leistungen**

1. Die voraussichtliche Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses wird einzelvertraglich festgelegt.
2. Zeitangaben der SWE zur Bereitstellung erfolgen nach größtmöglicher planerischer Sorgfalt, sie sind aber unverbindlich. Verbindliche Termine bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich bezeichnet sein.
3. Die Einhaltung – auch von verbindlichen – Bereitstellungszeitangaben setzt ferner die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Mitwirkungs- und sonstigen vertraglichen Pflichten des Kunden voraus. Die vereinbarten Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte der SWE wegen Verzugs des Kunden mindestens um den Zeitraum, in dem der Kunde seinen Verpflichtungen gegenüber der SWE nicht nachkommt.

4. Vereinbarte Fristen und Termine verschieben sich bei einem von der SWE nicht zu vertretenden, vorübergehenden und unvorhersehbaren Leistungshindernis um den Zeitraum, für welchen dieses Hindernis andauert.

## **§ 7 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

1. Der Kunde schafft in seiner Betriebsphäre bzw. Wohnung alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich sind. SWE wird dem Kunden hierzu ihre Anforderungen mitteilen.
2. Der Kunde hat hinsichtlich der Funktionsfähigkeit der von SWE vertraglich geschuldeten Leistungen eine aktive Prüfungspflicht. Er hat Mängel der von SWE geschuldeten Leistungen SWE unverzüglich anzuzeigen. Erkennbare Schäden und Mängel an den auf dem Grundstück des Kunden befindlichen Einrichtungen der SWE hat der Kunde ebenfalls unverzüglich der SWE mitzuteilen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht hat der Kunde unverzüglich alle Vorkehrungen zu treffen, die zum Schutz der Leitungswege und Netzabschlüsse sowie der überlassenen Hard- und Software geeignet, erforderlich und zumutbar sind.
3. Der Kunde ist des Weiteren insbesondere verpflichtet,
  - a. neue Anwendungen oder Veränderungen in bestehenden Anwendungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung der SWE haben könnten, nur nach vorheriger Zustimmung von SWE einzuführen;
  - b. nur die von der SWE vorgegeben Standard-Schnittstellen zu nutzen. Andere Schnittstellen können nur mit Zustimmung von SWE benutzt werden;
  - c. keine Sicherheitsvorkehrungen des Systems der SWE zu umgehen;
  - d. keine Einrichtungen zu benutzen oder Anwendungen auszuführen, die zu Veränderungen an der physikalischen oder logischen Struktur des Netzes oder der Software von SWE führen können;
  - e. die Raumflächen in seinen Gebäuden, in denen die Anlagen von SWE für die Erfüllung des Vertrages installiert bzw. eingerichtet werden sollen, für die Dauer des Vertrages inkl. aller Nebenleistungen insbesondere ausreichender Stromzufuhr, Beleuchtung und Klimatisierung sowie den ggf. erforderlichen Potentialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung unentgeltlich zur Verfügung zu stellen;
  - f. die Anlagen nur in hierfür geeigneten Räumlichkeiten unterzubringen;
  - g. keine Änderungen vorzunehmen, aufgrund derer die Sicherheit des Netzbetriebes nicht mehr gewährleistet ist;
  - h. alle bekanntwerdenden Umstände, die die Funktionalität der genutzten Übertragungswege beeinträchtigen können, unverzüglich SWE mitzuteilen;
  - i. SWE alle ihm bekanntwerdenden Umstände, welche die Funktion des SWE-Netzes beeinträchtigen können, unverzüglich mitteilen;

- j. die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.
4. Es obliegt dem Kunden, Sicherungsvorkehrungen gegen Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen zu treffen.
  5. Es obliegt dem Kunden, für die von SWE verliehene Hardware, z.B. FRITZ!Box, (Sicherheits-) Updates der Firmware einzuspielen, auf die SWE den Kunden per E-Mail oder Post hingewiesen hat. Vorstehendes gilt für bei SWE erworbene, im Eigentum des Kunden stehende Hardware entsprechend. Sofern auf der von SWE überlassenen oder bei ihr erworbenen Hardware nicht die von SWE empfohlene Firmware installiert ist, haftet SWE nicht für daraus resultierende Folgen. Für Hardware, die der Kunde bei Dritten erworben hat, übernimmt SWE keinerlei Haftung und ist nicht zum Support verpflichtet.
  6. Der Kunde wird den Mitarbeitern bzw. Erfüllungsgehilfen von SWE jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung ungehinderten Zutritt zu den von SWE installierten Kundenanschlüssen (Übergabepunkt, Bedarfstelle bzw. Leitungswege) ermöglichen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages erforderlich ist und ihnen die für ihre Tätigkeit notwendige Informationen und Unterlagen verschaffen. In begründeten Ausnahmefällen muss ein jederzeitiger Zutritt ermöglicht werden. Soweit erforderlich, vereinbart SWE mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Mitarbeiters bzw. Erfüllungsgehilfen vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9.00 und 10.00 Uhr“). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet.
  7. Der Kunde ist verpflichtet, die Leistungen nicht rechtsmissbräuchlich zu nutzen. Der Kunde ist verpflichtet keine beleidigenden, verleumderischen oder rechtswidrigen Inhalte über die von SWE überlassenen Telekommunikationswege zu verbreiten oder einer solchen Verbreitung Vorschub zu leisten. Der Kunde stellt SWE auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der tatsächlichen oder angeblichen Verletzung der vorgenannten Pflichten gegen SWE erhoben werden.
  8. Der Kunde hat der SWE unverzüglich in Textform jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung und Rechtsform). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.
  9. Der Kunde verpflichtet sich, alle mit SWE vereinbarten individuellen Informationen zur Nutzung eines Dienstes, wie beispielsweise Kennwörter jeglicher Art, geheim zu halten und vor unbefugter Nutzung durch Dritte zu schützen. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der SWE nicht zugerechnet werden kann, hat SWE keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.
  10. Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses sämtliche überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen sowie etwaige Kopien innerhalb von zehn (10) Tagen nach Vertragsende an SWE auf seine Kosten zurückzugeben, sofern diese ihm nicht - beispielsweise in Erfüllung eines Kaufvertrages - übereignet worden sind. Werden die Einrichtungen, Geräte,

Software und Unterlagen nicht an SWE zurückgegeben, erfolgt ohne gesonderte Ankündigung eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.

11. Da die Telekommunikationsendeinrichtung nicht mehr zum Telekommunikationsnetz der SWE gehört, hat der Kunde selbst für eine fachgerechte Anschaltung Sorge zu tragen. Zur sachgemäßen Inbetriebnahme ist er verpflichtet, die diesbezüglichen Hinweise des Herstellers einzuhalten.
12. Verstößt der Kunde in schuldhafter und erheblicher Weise gegen die Pflichten aus diesem Paragraphen, steht SWE das Recht zur sofortigen Kündigung aus wichtigem Grund, sowie das Recht zu, Schadensersatz wegen des durch die Pflichtverletzung entstandenen Schadens zu verlangen.

## **§ 8 Telekommunikationsendeinrichtungen**

1. Das öffentliche Telekommunikationsnetz der SWE endet gegenüber dem Kunden am passiven Netzabschlusspunkt. Kundenseitige Schnittstellen sind der Funktionsherrschaft des Kunden zugewiesen. Daher kann der Kunde wählen, welche Telekommunikationsendeinrichtungen (Router, Modem) hinter dem passiven Netzabschlusspunkt angeschlossen werden. SWE ist jedoch frei, das Übertragungsverfahren dem technischen Fortschritt anzupassen.
2. SWE kann dem Kunden Telekommunikationsendeinrichtungen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Verfügung stellen, der Kunde ist in diesem Fall aber frei, diese nicht anzuschließen und zu nutzen, sondern stattdessen eigene Telekommunikationsendeinrichtungen.
3. Schließt der Kunde eigene Telekommunikationsendeinrichtungen an das öffentliche Telekommunikationsnetz der SWE an, so
  - a. darf er nur solche Endeinrichtungen anschließen, die gesetzlichen Vorgaben entsprechen,
  - b. hat er alle ihm zumutbaren geeigneten Vorkehrungen zu treffen, um eine von ihm nicht gebilligte Nutzung seines Anschlusses zu verhindern,
  - c. haftet er für alle Schäden, die SWE aus dem Anschluss einer nicht den vorstehenden Vorgaben entsprechenden Endeinrichtung entstehen, sowie für Schäden, die SWE dadurch entstehen, dass der Kunde die Endeinrichtung nicht in ordnungsgemäßem Zustand und auf dem jeweils aktuellen Stand der Technik gehalten hat und/oder nicht alle vom Hersteller angebotenen Updates installiert hat,
  - d. hat er gegenüber SWE keinen Anspruch auf Service oder Support in Bezug auf die angeschlossene, eigene Endeinrichtung.
4. In den Fällen, in denen der Kunde über den Zugang zum öffentlichen Telekommunikationsnetz der SWE hinaus von SWE gemanagte Dienste oder Systeme (beispielsweise „gemanagte“ Router) in Anspruch nimmt, hat der Kunde die von SWE zur Erfüllung ihrer diesbezüglichen Vertragspflichten dem Kunden zur Verfügung gestellte Telekommunikationsendeinrichtung zu nutzen und SWE jederzeit sowohl den physikalischen Zutritt als auch den Online-Zugriff (Remote Access) gewähren, um SWE die Vertragserfüllung und/ oder den Service zu ermöglichen. SWE wird den Kunden rechtzeitig darüber unterrichten, soweit ein solcher Zutritt oder Online-Zugang zu den Systemen des Kunden nötig wird.

5. Um Endeinrichtungen seiner Wahl anzuschließen, benötigt der Kunde entsprechende Zugangsdaten. Diese Zugangsdaten werden dem Kunden in Textform kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Zugangsdaten geheim zu halten und vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Er ist verpflichtet, der SWE unverzüglich in Textform den Verlust der Zugangsdaten oder den begründeten Verdacht des unberechtigten Zugriffs auf die Zugangsdaten mitzuteilen. Der Kunde haftet für die Folgen einer unberechtigten Verwendung oder des Verlustes der Zugangsdaten in vollem Umfang und unbegrenzt.

## **§ 9 Übertragung und Überlassung an Dritte**

1. Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der SWE nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit SWE ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
2. Der Kunde darf die Leistungen der SWE weder dauerhaft noch zeitweise Dritten im Rahmen des Weiterverkaufs (Resale) zur Verfügung stellen. Der Kunde darf des Weiteren die Leistungen nicht einsetzen, um Dritten gegenüber Telekommunikationsdienste zu erbringen. Als Dritte gelten nicht verbundene Unternehmen im Sinne des Aktienrechts.

## **§ 10 Leistungsstörungen/ Entstörung**

1. SWE gewährleistet die Erbringung ihrer Leistungen nach dem anerkannten und üblichen Stand der Technik und unter Einhaltung aller anwendbaren Sicherheitsvorschriften für den ordnungsgemäßen Betrieb des Telekommunikationsnetzes. Sie erbringt ihre Leistungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Dem Kunden ist bekannt, dass eine 100%ige Verfügbarkeit von Telekommunikationsdiensten nicht gewährleistet werden kann.
2. SWE unterhält eine Störungs- und eine Kundendienst-Hotline. Meldungen sind an diese Hotline unter der Rufnummer 07733 9480-40 zu richten.
3. Nach Zugang einer Störungsmeldung ist SWE zur Störungsbeseitigung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß Leistungsbeschreibung verpflichtet; hierbei beachtet SWE eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.
4. Der Kunde wird in zumutbarem Umfang SWE oder ihren Erfüllungsgehilfen bei der Feststellung der Störungsursachen sowie bei deren Beseitigung unterstützen und sie insbesondere sämtliche Reparatur-, Änderungs- und notwendige Instandhaltungsarbeiten ausführen lassen.
5. Wenn SWE eine Störung nicht innerhalb eines Kalendertages nach Eingang der Störungsmeldung beseitigen kann, ist sie verpflichtet, einen Kunden, sofern er Verbraucher ist, spätestens innerhalb des Folgetages darüber zu informieren, welche Maßnahmen sie eingeleitet hat und wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird.
6. Wird eine Störung nicht innerhalb von zwei Kalendertagen nach Eingang der Störungsmeldung beseitigt, kann ein Kunde, der Verbraucher ist, ab dem Folgetag für jeden Tag des vollständigen Ausfalls des Dienstes eine Entschädigung verlangen, es sei denn, der Verbraucher hat die Störung oder ihr Fortdauern zu vertreten, oder die vollständige Unterbrechung des Dienstes beruht auf gesetzlich festgelegten Maßnahmen nach dem Telekommunikationsgesetz, der Verordnung (EU) 2015/2120, sicherheitsbehördlichen Anordnungen oder höherer Gewalt. Die Höhe der Entschädigung

beträgt am dritten und vierten Tag 5 Euro oder 10 Prozent und ab dem fünften Tag 10 Euro oder 20 Prozent der vertraglich vereinbarten Monatsentgelte bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Soweit der Verbraucher wegen der Störung eine Minderung nach § 19 Abs. 7 geltend macht, ist diese Minderung auf eine nach diesem Absatz zu zahlende Entschädigung anzurechnen. Das Recht des Verbrauchers, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

7. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt gar keine Störung vor, hat SWE das Recht, dem Kunden die ihr durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten nach tatsächlichem Material- und Zeitaufwand entsprechend der jeweils gültigen Preisliste der SWE in Rechnung zu stellen.
8. SWE übernimmt keine Gewähr für Störungen von Leistungen der SWE, die auf
  - a. Eingriffe des Kunden oder Dritter in Netzwerkinfrastrukturen,
  - b. den ungeeigneten, unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss an die Netzwerkinfrastrukturen durch den Kunden oder Dritte oder
  - c. die fehlerhafte, unsachgemäße oder nachlässige Installation, Bedienung oder Behandlung der für die Inanspruchnahme von Leistungen der SWE erforderlichen Geräte oder Systeme durch Kunden oder Dritte zurückzuführen sind, sofern sie nicht auf einem Verschulden der SWE beruhen.
9. Nach Behebung der Störung informiert SWE den Kunden über die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit.
10. Ist eine von der SWE mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der SWE die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung kann SWE auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der SWE auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der SWE.
11. Die Geschwindigkeit oder andere Dienstparameter während der Nutzung hängen von der Netzauslastung des Internet-Backbones, der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server und der vom Kunden verwendeten Hard- und Software (PC, Betriebssystem) ab und können abhängig hiervon variieren. Dies kann Auswirkungen auf die Nutzung von Anwendungen und Diensten im Internet haben. So kann sich die Dauer des Abrufes (Download) und/oder der Bereitstellung von Daten (Upload) sowie die Dauer des Abrufs umfangreicher E-Mails, insbesondere solcher mit Dateianhängen, verlängern und die Darstellung von Filmen und der Ablauf webbasierter Software beeinträchtigt werden. Vorstehendes gilt auch für den Fall einer erheblichen Abweichung von der jeweiligen beworbenen Download- und Upload-Geschwindigkeit.

## **§ 11 Vergütung, Abrechnungs- und Zahlungsbedingungen**

1. Die vom Kunden zu zahlenden Entgelte ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste der SWE und aus einzelvertraglichen Regelungen. Aktuelle Informationen über alle anwendbaren Preise und Tarife von SWE und Wartungsentgelte können in den Geschäftsräumen der SWE am unter § 1 Abs. 1 angegebenen Ort während der Geschäftszeiten abgeholt sowie unter [www.stadtwerke-engen.de/produkte/internet-telefonie/](http://www.stadtwerke-engen.de/produkte/internet-telefonie/) heruntergeladen werden.
2. SWE setzt geeignete, aktueller Technik entsprechende Verfahren zur Sicherstellung einer transparenten Abrechnung und – soweit im Vertragsverhältnis mit dem Kunden relevant – zur Überwachung des Nutzungsumfangs ein.
3. Werden über den Vertrag hinausgehende Lieferungen und Leistungen erbracht, rechnet SWE den tatsächlich entstandenen Aufwand für Material und Personal nach der jeweils gültigen Preisliste ab.
4. Preise für Produkte, die Verbrauchern (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) angeboten werden, verstehen sich inklusive Umsatzsteuer. Bei einer Änderung des gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuersatzes wird SWE die Preise entsprechend anpassen. SWE wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Preise für Produkte, die ausschließlich Unternehmern (auch Klein-/Kleinstunternehmen) angeboten werden, verstehen sich ohne Umsatzsteuer.
5. SWE wird den Kunden mindestens einmal jährlich in geeigneter Weise hinsichtlich des für ihn jeweils besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste beraten. Sie berücksichtigt hierbei insbesondere den Umfang der vom Kunden aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen.
6. SWE stellt dem Kunden Rechnungen über die zu zahlenden Entgelte. Die Rechnung und ggf. der Einzelbindungsnachweis werden dem Kunden online in elektronischer Form zur Verfügung gestellt (nachfolgend Online-Rechnung genannt). Der Kunde erhält eine an seine E-Mail-Adresse gerichtete elektronische Nachricht, sobald die Online-Rechnung im Internet einsehbar ist (Zugang).
7. Einmalbeträge sind, auch bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, nicht rückzahlbar.
8. Monatlich berechnete nutzungsunabhängige Entgelte sind im Voraus zu zahlen. Nutzungsabhängige Entgelte stellt SWE jeweils im Folgemonat in Rechnung. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonates zu zahlen, wird jeder Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.
9. SWE behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. SWE behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.
10. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) sind verpflichtet, SWE eine SEPA-Basis-Lastschrift zu erteilen sowie für eine ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen. Widerruft der Kunde eine SWE erteilte SEPA-Basis-Lastschrift und erteilt keine neue SEPA-Basis-Lastschrift, ist SWE berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen. SWE wird dem Kunden zuvor eine Frist von zehn Tagen setzen, binnen derer eine neue SEPA-Basis-Lastschrift erteilt sein muss.

11. Entgelte werden 10 Tage nach Rechnungsdatum fällig.
12. Hat der Kunde eine SEPA-Basis-Lastschrift erteilt, werden die Entgelte bei Fälligkeit automatisch von dem angegebenen Konto abgebucht. Weist das angegebene Konto keine Deckung auf, hat der Kunde die zusätzlichen Kosten zu tragen. Hat der Kunde der SWE keine SEPA-Basis-Lastschrift erteilt, muss der Rechnungsbetrag 10 Tage nach Rechnungsdatum auf einem in der Rechnung angegebenen Konto der SWE gutgeschrieben sein.
13. Zahlt der Kunde nach Ablauf von 10 Tagen seit Rechnungsdatum auf eine Mahnung der SWE nicht, so kommt er durch die Mahnung in Verzug.
14. Unbeschadet der vorstehenden Regelung kommt der Kunde auch ohne Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit leistet. SWE wird den Kunden, sofern es sich um einen Verbraucher i.S.d. § 13 BGB handelt, auf diese Folgen in der Rechnung hinweisen.
15. Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgereichte Lastschrift entstehen, es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
16. Beanstandet der Kunde eine Abrechnung, so muss dies in Textform innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung gegenüber SWE erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. SWE wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit SWE die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
17. Der Kunde kann innerhalb von acht Wochen nach Zugang der Rechnung verlangen, dass ihm ein Entgeltnachweis und das Ergebnis einer technischen Prüfung vorgelegt werden. Erfolgt diese Vorlage nicht binnen acht Wochen nach der Beanstandung, so wird die mit der Abrechnung geltend gemachte Forderung erst mit der verlangten Vorlage des Entgeltnachweises und des Ergebnisses der technischen Prüfung fällig. Wird die technische Prüfung später als zwei Monate nach der Beanstandung des Kunden abgeschlossen, so wird widerleglich vermutet, dass das von SWE in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen unrichtig ermittelt wurde. Eine technische Prüfung ist entbehrlich, sofern die Beanstandung nachweislich nicht auf einen technischen Mangel zurückzuführen ist.
18. Soweit aus technischen Gründen keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Grund rechtlicher Verpflichtung gelöscht worden sind, trifft SWE keine Nachweispflicht für die erbrachten Verbindungsleistungen oder die Auskunftspflicht für die Einzelverbindungen.
19. Soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart ist, gilt der Kalendermonat als Abrechnungszeitraum.
20. Gegen Ansprüche von SWE kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen sowie mit Gegenforderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Dem

Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

21. Der Rechnungsempfänger ist zum Empfang von an den Kunden gerichteten Erklärungen bevollmächtigt.

## **§ 12 Zahlungsverzug des Kunden**

1. Bei Zahlungsverzug eines Kunden, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, ist SWE gem. § 288 Abs. 1 BGB berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten pro Jahr über dem jeweiligen Basiszinssatz ab Verzugseintritt zu berechnen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SWE vorbehalten.
2. Handelt es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer, so beträgt der Zinssatz 9 Prozentpunkte über dem o.g. Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt SWE vorbehalten. SWE hat als Gläubiger einer Entgeltforderung, bei Verzug des Kunden, wenn dieser kein Verbraucher i.S.d. § 13 BGB ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro. Dies gilt auch, wenn es sich bei der Entgeltforderung um eine Abschlagszahlung oder sonstige Ratenzahlung handelt. Die vorstehende Pauschale ist auf einen geschuldeten Schadensersatz anzurechnen, soweit der Schaden in Kosten der Rechtsverfolgung begründet ist.
3. SWE ist des Weiteren berechtigt, dem Kunden die durch Zahlungsverzug entstandenen Mahnkosten pauschal mit 1,50 Euro zu berechnen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWE kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

## **§ 13 Sperre**

1. SWE ist berechtigt, die Inanspruchnahme der vertraglichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise zu verweigern (Sperre), wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich benutzt oder von Dritten manipuliert wird.
2. Wegen Zahlungsverzugs eines Kunden darf SWE eine Sperre nur durchführen, wenn der Kunde bei wiederholter Nichtzahlung und nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 100,00 Euro in Verzug ist. SWE wird die Sperre mindestens zwei Wochen zuvor schriftlich androhen und dabei auf die Möglichkeit des Kunden, Rechtsschutz vor den Gerichten zu suchen, hinweisen. Bei der Berechnung der 100,00 Euro bleiben nicht titulierte Forderungen, die der Kunde form-, fristgerecht und schlüssig begründet beanstandet hat, außer Betracht. Ebenso bleiben nicht titulierte bestrittene Forderungen Dritter für Leistungen, die die SWE gegenüber dem Kunden mit abgerechnet hat, außer Betracht; auch dann, wenn diese Forderungen abgetreten worden sind.
3. Die Sperre wird, soweit technisch möglich, auf die vom Zahlungsverzug oder Missbrauch betroffene Leistungen beschränkt. Im Falle strittiger hoher Rechnungen für Mehrwertdienste wird einem Kunden, der Verbraucher ist, weiterhin Zugang zu einem Mindestangebot an Sprachkommunikations- und Breitbandinternetzugangsdiensten gewährt werden. Sofern der Zahlungsverzug einen Dienst betrifft, der Teil eines Angebotspakets ist, wird SWE nur den betroffenen Bestandteil des Angebotspakets sperren. Eine auch ankommende Sprachkommunikation erfassende Vollsperrung darf frühestens eine Woche nach Sperrung abgehender Sprachkommunikation erfolgen, wobei Notrufmöglichkeiten zu den Rufnummern 110 und 112 aufrechterhalten werden.

4. Liegen die Voraussetzungen für eine Sperre nicht mehr vor, so wird SWE diese aufheben.
5. Für die Aufhebung der Sperre kann die SWE ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste verlangen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWE kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist
6. Der Kunde bleibt auch im Fall der Sperrung verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Entgelte zu bezahlen.

#### **§ 14 Haftung des Kunden**

1. Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/ oder Verluste von Einrichtungen der SWE in seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der SWE den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die SWE oder Dritte zu vertreten haben.
2. Der Kunde haftet SWE für sämtliche Schäden, die infolge einer unzulässigen Nutzung der Leistung entstehen.

#### **§ 15 Haftung der SWE**

1. Für von ihr schuldhaft verursachte Personenschäden haftet SWE unbeschränkt.
2. Für sonstige Schäden haftet SWE, wenn der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden ist. SWE haftet darüber hinaus bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („Kardinalpflichten“) oder der Verletzung übernommener Garantieplichten, in diesen Fällen allerdings begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, höchstens jedoch mit einem Betrag von 12.500 Euro.
3. Soweit eine Verpflichtung der SWE zum Ersatz eines Vermögensschadens oder zur Zahlung einer Entschädigung gegenüber einem Endnutzer besteht, ist die Haftung auf 12.500 Euro je Endnutzer begrenzt. Besteht die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht der SWE wegen desselben Ereignisses gegenüber mehreren Endnutzern, ist die Haftung auf insgesamt 30 Millionen Euro begrenzt. Übersteigt die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht gegenüber mehreren Anspruchsberechtigten auf Grund desselben Ereignisses die Höchstgrenze nach Satz 2, wird der Schadensersatz oder die Entschädigung in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht, wenn die Schadensersatz- oder Entschädigungspflicht durch ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der SWE herbeigeführt wurde, sowie für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadensersatz oder einer Entschädigung entsteht.
4. Eine einzelvertragliche Vereinbarung über die Haftung der SWE, die diese gem. § 70 TKG mit einem Unternehmer gem. § 14 BGB geschlossen hat, geht den vorstehenden Haftungsregelungen vor.
5. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet SWE nur, wenn SWE deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das

in maschinenlesbarer Form bereitgestellt wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

6. Im Übrigen ist die Haftung der SWE ausgeschlossen.
7. Zwingende gesetzliche Regelungen, wie das Produkthaftungsgesetz, bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## **§ 16 Vertragslaufzeit / Kündigung**

1. Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit dem vertraglich vereinbarten Datum. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen, beginnt die Vertragslaufzeit mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch SWE.
2. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist drei (3) Monate. Sofern eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart worden ist, ist der Vertrag erstmals mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit kündbar, ohne Kündigung verlängert sich der Vertrag im Anschluss auf unbestimmte Zeit und kann dann mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden.
3. Ein Kunde, der Verbraucher ist, hat die Möglichkeit, einen Vertrag mit einer Laufzeit von zwölf (12) Monaten beginnend mit dem Vertragsschluss abzuschließen, SWE wird dem Kunden ein entsprechendes Angebot vor Abschluss eines Vertrages mit längerer Laufzeit unterbreiten.
4. Beinhaltet der Vertrag mehrere Leistungen (z.B. Telefonanschluss, Internetanschluss und Telefon-Flatrate), die im Rahmen eines Kombiproduktes für einen monatlichen Grundpreis vereinbart werden, so sind diese für die gesamte Dauer der Vertragslaufzeit einheitlich vereinbart; eine Kündigung einzelner Leistungen oder von Teilleistungen ist nicht möglich. Bei Vertragsschluss über einzelne Leistungen oder Optionen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gelten die jeweils vereinbarten Laufzeiten jeweils für die einzelnen Leistungen oder Optionen. Endet der den einzelnen Leistungen zugrundeliegende Grundvertrag, so enden auch alle Verträge über zusätzlich vereinbarte Leistungen oder Optionen.
5. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Als wichtiger Grund für SWE gilt insbesondere auch
  - a. erhebliches vertragswidriges Verhalten des Kunden, insbesondere aber nicht abschließend
    - wiederholte Verstöße - trotz Mahnung der SWE - gegen die Verpflichtungen aus § 7, § 9 und - soweit einschlägig - § 26 dieser AGB.
    - Manipulationen an den technischen Einrichtungen und betrügerische Handlungen des Kunden;
  - b. wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte oder in einem länger als zwei Monate dauernden Zeitraum mit einem Betrag, der der durchschnittlich geschuldeten Vergütung für zwei Monate entspricht (mindestens jedoch in Höhe von 100 Euro), in Verzug kommt.

Eine Abmahnung ist bei grob vertragswidrigem Verhalten entbehrlich.

6. Im Falle der Kündigung aus wichtigem Grund behält sich SWE die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen vor.
7. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die Leistung bereitgestellt ist, kündigt SWE den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretendem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung oder wird die Leistungserbringung aus einem Grund, den der Kunde zu vertreten hat, unmöglich, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen. Der Betrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der SWE kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
8. Sämtliche Kündigungen bedürfen der Textform.
9. Nach Ablauf des Vertrages legt SWE den Kundenanschluss still. Sofern zu den Leistungen der SWE der Zugang zu E-Mailkonten unter einer Mail-Domain von SWE gehören, stellt SWE sicher, dass der Kunde nach Beendigung des Vertrages während eines angemessenen Zeitraums unentgeltlich Zugang zu seinen E-Mails erhält und diese E-Mails an eine vom Kunden festgelegte andere E-Mailadresse weitergeleitet werden können. SWE beachtet dabei eventuelle Vorgaben der Bundesnetzagentur.
10. Bei einem Anbieterwechsel wird SWE die gesetzlichen Vorgaben einhalten. SWE wird in ihrem Verantwortungsbereich sicherstellen, dass ihre Leistung gegenüber dem Kunden nicht unterbrochen wird, bevor die vertraglichen und technischen Voraussetzungen für einen Wechsel zu einem anderen Anbieter vorliegen, es sei denn, der Kunde verlangt dies. SWE weist darauf hin, dass sie keinen Einfluss auf den anderen am Anbieterwechsel beteiligten Anbieter hat und dass ein Anbieterwechsel gemäß gesetzlicher Vorgabe unter Leitung des aufnehmenden Anbieters erfolgt.

Wird der Dienst des Kunden bei einem Anbieterwechsel länger als einen Arbeitstag unterbrochen, kann der Kunde von SWE, sofern SWE der abgebende Anbieter ist, für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWE versäumt, kann der Kunde von SWE für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten.

SWE stellt sicher, dass Kunden, die einen Vertrag kündigen, die Mitnahme ihrer Rufnummer zu einem anderen Anbieter bis zu einem Monat nach Vertragsende beantragen können. Eine Rufnummernmitnahme, für die eine Portierung der Rufnummer notwendig ist, ist nur möglich, wenn die rechtlichen Vorgaben für Portierungen eingehalten werden. Die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung erfolgen an dem mit dem Kunden vereinbarten Tag, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages. Erfolgen die Mitnahme der Rufnummer und deren technische Aktivierung nicht spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages, kann der Kunde von SWE, sofern sie die Verzögerung zu vertreten hat, eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro für jeden Tag der Verzögerung verlangen.

Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigungen nach diesem Absatz 10 hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

11. Wechselt ein Kunde, der Verbraucher ist, während der Vertragslaufzeit seinen Wohnsitz, erbringt SWE – sofern sie die vereinbarte Leistung am neuen Wohnsitz des Kunden anbietet – die vertraglich geschuldete Leistung an dem neuen Wohnsitz des Kunden ohne Änderung der vereinbarten Vertragslaufzeit und der sonstigen Vertragsinhalte. SWE ist in diesem Fall berechtigt, vom Kunden ein angemessenes Entgelt für den durch den Umzug entstandenen Aufwand zu verlangen, höchstens jedoch in Höhe des für die Schaltung eines Neuanschlusses vorgesehenen Entgelts. Wird die Leistung von SWE am neuen Wohnsitz nicht angeboten, ist der Kunde unter gleichzeitiger Vorlage einer Ummeldebesccheinigung zur Kündigung des Vertrages unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat mit Wirkung zum Zeitpunkt des Auszugs oder mit Wirkung zu einem späteren Zeitpunkt berechtigt. Eine eventuell einzelvertraglich vereinbarte kürzere Kündigungsfrist bleibt davon unberührt.

Erfolgt die Aktivierung des Telekommunikationsdienstes am neuen Wohnsitz nicht spätestens einen Arbeitstag nach dem mit dem Verbraucher vereinbarten Tag, kann der Kunde von SWE für jeden weiteren Arbeitstag der Unterbrechung eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat die Verzögerung zu vertreten. Wird ein vereinbarter Kundendienst- oder Installationstermin von SWE versäumt, kann der Kunde von SWE für jeden versäumten Termin eine Entschädigung in Höhe von 10 Euro oder 20 Prozent des vertraglich vereinbarten Monatsentgeltes bei Verträgen mit gleichbleibendem monatlichem Entgelt, je nachdem welcher Betrag höher ist, verlangen, es sei denn, der Kunde hat das Versäumnis des Termins zu vertreten. Das Recht des Kunden, einen über die Entschädigung nach diesem Absatz hinausgehenden Schadensersatz zu verlangen, bleibt unberührt. Eine Entschädigung ist auf einen solchen Schadensersatz anzurechnen; ein solcher Schadensersatz ist auf eine Entschädigung anzurechnen.

## **§ 17 Datenschutz**

Die Daten des Kunden werden nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Medienstaatsvertrages (MStV) erhoben und verwendet. Hiernach ist SWE insbesondere berechtigt, personenbezogene Daten zu erheben und zu verwenden, soweit dies zur Vertragsabwicklung (Bestandsdaten), Leistungserbringung oder Abrechnung (Verkehrsdaten) erforderlich ist.

## **§ 18 Datenübermittlung an die Creditreform Boniversum GmbH**

Die SWE prüft regelmäßig bei Vertragsabschlüssen und in bestimmten Fällen, in denen ein berechtigtes Interesse vorliegt, auch bei Bestandskunden die Bonität des Kunden. Dazu arbeitet sie mit der Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss, zusammen, von der sie die dazu benötigten Daten erhält. Zu diesem Zweck übermittelt SWE den Namen und die Kontaktdaten des Kunden an die Creditreform Boniversum GmbH. Die Informationen gem. Art. 14 der EU Datenschutz-

Grundverordnung zu der bei der Creditreform Boniversum GmbH stattfindenden Datenverarbeitung findet sich hier: [www.boniversum.de/eu-dsgvo/](http://www.boniversum.de/eu-dsgvo/)

## § 19 Sonstige Bestimmungen

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. SWE kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte übertragen, in diesem Fall bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, den Vertrag zu kündigen. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWE übertragen; ausgenommen hiervon sind auf Geld gerichtete Ansprüche des Kunden.
3. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz von SWE. Dasselbe gilt, wenn der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind.
4. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
5. Kommt es zwischen dem Kunden und SWE darüber zum Streit, ob SWE ihm gegenüber eine Verpflichtung aus den in § 68 TKG genannten Fällen erfüllt hat, kann der Kunde bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur durch einen Antrag in Textform oder online ein Schlichtungsverfahren einleiten. Weitere Informationen finden sich im Internet unter der Domain [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de).

An anderen, freiwilligen Streitbeilegungsverfahren nimmt SWE nicht teil.

6. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die unter folgendem Link aufrufbar ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) haben die Möglichkeit, diese Plattform für die Beilegung ihrer Streitigkeiten zu nutzen.
7. Im Falle von erheblichen, kontinuierlichen oder regelmäßig wiederkehrenden Abweichungen bei der Geschwindigkeit oder bei anderen Dienstleistungsparametern zwischen der tatsächlichen Leistung eines Internetzugangsdienstes und der von SWE angegebenen Leistung oder anhaltenden oder häufig auftretenden erheblichen Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der im Vertrag angegebenen Leistung eines anderen Telekommunikationsdienstes, hat der Kunde die gesetzlichen Mängelrechte und außerdem die Möglichkeit, Rechtsschutz vor den ordentlichen Gerichten zu suchen. Ein Kunde, der Verbraucher (nicht Klein-/Kleinstunternehmen) ist, kann das vertraglich vereinbarte Entgelt mindern oder den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

## **Teil B: Besondere Bestimmungen für Internet-Leistungen**

### **§ 20 Geltungsbereich**

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Internet-Dienste gelten für alle Verträge zwischen SWE und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich die Anbindung des Kunden an das Internet zum Inhalt haben oder darauf basieren, insbesondere für die SWE DSL Produkte, Internetstandleitungen (SWE DIRECT), Web-Hosting und Server-Housing (SWE SPACE) sowie Viren-/ Spamschutz-Produkte.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### **§ 21 Zugang zum Internet**

1. SWE bietet dem Kunden einen Zugang zum Internet über einen Zugangsknoten (Point of presence) an. Dem Kunden ist bewusst, dass SWE keinen Einfluss auf die Übertragung der Daten im Internet hat. Insoweit ergibt sich auch keine Verantwortlichkeit für die Übertragungsleistungen (Fehlerfreiheit und Verfügbarkeit). SWE leistet keine Gewähr für die im Internet verfügbaren Dienste von Informations- oder Inhaltenanbietern, die übertragenen Inhalte, Informationen, ihre technische Fehlerfreiheit und Freiheit von Viren, Freiheit von Rechten Dritter oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.
2. Soweit SWE dem Kunden den Zugang zum Internet vermittelt, ist SWE nicht verpflichtet, die übermittelten Inhalte einer Überprüfung daraufhin, ob sie schadenstiftende Software (z. B. Viren) enthalten, zu unterziehen, es sei denn, derartige Leistungen der SWE sind ausdrücklich vereinbart. SWE ist jedoch berechtigt, die übermittelten Inhalte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten zu prüfen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, die Informationspflichten nach dem Telemediengesetz (TMG) für Dienste, die er zur Nutzung bereithält oder zu denen er den Zugang zur Nutzung vermittelt, einzuhalten.

### **§ 22 Web-Hosting (SWE SPACE)**

Im Rahmen von Web-Hosting Leistungen stellt SWE dem Kunden im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten Speicherkapazität gemäß Leistungsbeschreibung auf einem Internet-Server zur Verfügung. SWE stellt dem Kunden einen passwortgeschützten Zugang (Account) zum Internet-Server zur Verfügung, über den der Kunde Daten auf dem Server ablegen, verändern oder löschen kann (File Transfer Protocol – FTP).

### **§ 23 Server-Housing (SWE SPACE)**

1. Im Rahmen von Server-Housing Leistungen beherbergt SWE einen kundeneigenen Internet-Server in ihrem Rechenzentrum. Der Kunde muss SWE auf Anfrage einen Zugang einrichten, über welchen SWE den Betriebszustand des Web-Servers einsehen kann.
2. Der Kunde hat ausschließlich nach vorheriger Anmeldung und in Begleitung eines SWE Mitarbeiters Zugang zu seinem Rechner im SWE Rechenzentrum. Während der Geschäftszeiten der SWE wird

dieser Zugang nicht gesondert berechnet. Außerhalb der Geschäftszeiten wird dieser Zugang entsprechend der aktuellen Preisliste der SWE abgerechnet.

#### **§ 24 Viren- und Spamschutz**

1. SWE bietet optional einen Viren- und Spamschutz an.
2. Wird in einer E-Mail ein Virus festgestellt, dann wird diese E-Mail nicht zugestellt, sondern gelöscht. Der Empfänger erhält dann eine Nachricht, in der er darauf hingewiesen wird, dass eine E-Mail ihm nicht zugestellt wurde, weil sich darin ein Virus befunden hat. Befinden sich in einer E-Mail Dateianhänge, dann werden diese ebenfalls gescannt und nach Viren überprüft. Generell kann jedoch nicht sichergestellt werden, dass alle Viren gefunden werden. Insbesondere dann, wenn es sich um verschlüsselte oder passwortgeschützte Dateien handelt.
3. Wird eine E-Mail als Spam erkannt, dann wird diese E-Mail entsprechend im Betreff-Feld markiert und dem Empfänger zugestellt. Wann eine E-Mail als Spam markiert wird oder nicht, wird von SWE festgelegt. SWE bedient sich dazu aktueller Technologien, die eine entsprechende Beurteilung zulassen.
4. Optional bietet SWE ein erweitertes Spam- und Virenschutzmodul an. Hier kann der Empfänger selbständig festlegen, was mit erkannten Spam- bzw. Viren-E-Mails geschehen soll (z.B. Quarantäne, Löschen, Zustellen).
5. SWE übernimmt keine Gewährleistung für die Entdeckung sämtlicher Viren, Würmer, Trojaner o.ä., da die Erkennung der Viren, Würmer, Trojaner o.ä. auf der zeitnahen Aktualisierung der Virensignaturen nach Bekanntwerden eines Virus beim Hersteller der Antivirensoftware basiert.

#### **§ 25 Inhalte**

1. Soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, sind alle Inhalte, die der Kunde im Rahmen des Internetzugangs abrufen oder übermittelt, für SWE fremde Informationen im Sinne des TMG.
2. Soweit SWE dem Kunden Speicherplatz zur Verfügung stellt, ist der Kunde verantwortlich für die gespeicherten Inhalte. Alle Inhalte sind für SWE fremde Informationen im Sinne des TMG.

#### **§ 26 Missbräuchliche Nutzung**

1. Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Internetdienstleistungen sowie das Internet selbst nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere
  - a. keine Eingriffe in das Netz der SWE oder in andere Netze vorzunehmen;
  - b. keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner, Worms oder Vergleichbares (Malware) zu erstellen und/ oder weiterzuleiten;
  - c. keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die

- Urheberrechte oder sonstige Schutzrechte Dritter verletzen oder ,
  - sonstige rechtswidrige, insbesondere strafbare Inhalte enthalten.
- d. bei der Nutzung von E-Mail – oder Newsservices – keine Absenderinformationen zu fälschen, insbesondere keine Veränderungen in der Absenderzeile der Nachricht („Header“) vorzunehmen, die geeignet sind, über die Identität des Absenders zu täuschen
  - e. keine reinen Downloadserver zu betreiben
  - f. kein illegales Aufzeichnen von Datenverkehr (Sniffing) durchzuführen.
2. Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte gegen die Regelungen des Absatzes 1 verstoßen.
  3. Der Kunde wird Daten im Rahmen des Dienstangebots ausschließlich unter Nutzung der gängigen Standards der Protokollfamilie TCP/IP übermitteln.
  4. SWE ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden solange zu sperren, wie der rechtswidrige Zustand besteht.
  5. Stellt SWE fest, dass von einem Internetanschluss eines Kunden schädigende Einflüsse ausgehen (z.B. „Denial of Service-Angriffe“), ist sie berechtigt, diesen Anschluss zur Schadensabwehr ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu deaktivieren.
  6. Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).
  7. Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.
  8. Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangsaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).
  9. Wird SWE von Dritten wegen eines vertragswidrigen oder schuldhaften Verhaltens des Kunden, insbesondere wegen Verstoßes gegen seine vorstehenden Pflichten in Anspruch genommen, ist der Kunde hierfür im Verhältnis zu SWE alleine verantwortlich. Der Kunde stellt SWE insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.
  10. Bei Einrichtung eines WLAN (Wireless LAN) stellt der Kunde durch geeignete Maßnahmen sicher, dass sein WLAN nur von durch ihn selbst autorisierten Nutzern verwendet wird und eine missbräuchliche Nutzung durch zumutbare Maßnahmen ausgeschlossen ist.

## **§ 27 Haftungsausschluss/ Datensicherheit**

1. SWE haftet nicht für die über ihre Dienste und/ oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.
2. SWE weist daraufhin, dass die Übertragung von Daten über und der Abruf von Informationen aus dem Internet Gefahren für die Datensicherheit und Datenintegrität bergen. SWE hat hierauf keinen Einfluss. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden, seine Daten gegen diese Gefahren zu schützen. Durch geeignete Hard- und Softwarelösungen, wie z.B. Firewall und Virenschanner, lassen sich die Gefahren deutlich reduzieren. Derartige Produkte und Dienstleistungen können – nach gesonderter Vereinbarung – von der SWE erworben bzw. von dieser erbracht werden.

## **§ 28 IP-Adressierung**

1. Die Netzwerkadressenverwaltung und das Routing für den Datenverkehr des Kunden werden von SWE übernommen. Hierzu betreibt SWE die notwendigen Domain-Name-Server (DNS), um die Internetprotokoll-Adresse („IP-Adresse“) mit den adressierten Domain-Namen zu verknüpfen. Das Internet-Routing der Datenpakete erfolgt im alleinigen Ermessen von SWE.
2. Um das Netzwerk des Kunden adressieren zu können, ist die Zuweisung einer durch eine zuständige und anerkannte Vergabestelle registrierten IP-Adresse erforderlich. Sofern der Kunde nicht bereits über entsprechende eigene (numerische) IP-Adressen verfügt, können ihm diese nach Anforderung in Textform durch SWE zugewiesen werden.
3. Bei einer Zuweisung der IP-Adressen durch SWE erhält der Kunde lediglich ein nicht übertragbares Recht, diese IP-Adresse für die Dauer des Vertrages zu nutzen. Sollte der Vertrag mit SWE, gleich aus welchen Gründen, beendet werden, endet gleichzeitig und automatisch das Nutzungsrecht des Kunden für die von SWE bereitgestellten IP-Adressen.
4. SWE steht es frei, andere IP-Adressen ersatzweise zuzuteilen, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Stellt der Kunde eine IP-Adressierung für ein bestimmtes Netzwerk selbst, so muss er SWE mindestens eine (1) IP-Adresse aus diesem Bereich für Routingzwecke zur Verfügung stellen. Es muss sich dabei um eine gültige (registrierte), zu Routingzwecken geeignete Netzwerkadresse handeln, die dem Kunden zugewiesen wurde. Das Internet-Routing der vom Kunden gestellten IP-Adresse liegt im alleinigen Ermessen von SWE.
5. Im Übrigen ist SWE verpflichtet, sich an die ihr vorgegebenen Richtlinien der Réseaux IP Européens (kurz RIPE – siehe auch unter [www.ripe.net](http://www.ripe.net)) zu halten.

## **§ 29 Domains**

1. Bei der Registrierung von Domain-Namen wird SWE im Verhältnis zwischen dem Kunden und der DENIC eG oder einer anderen Organisation zur Domain Vergabe (Registrar) lediglich als Vermittler tätig. Diesen Verträgen, die für mindestens ein Jahr verpflichtend sind, liegen die jeweils gültigen AGB und Richtlinien des zuständigen Registrars zugrunde. Die Kündigung des Vertragsverhältnisses mit

SWE lässt das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Registrar unberührt. Auf die Vergabe der Domain hat SWE keinen Einfluss.

2. Der Kunde garantiert, dass die von ihm beantragte Domain keine Rechte Dritter verletzt. Der Kunde ist verpflichtet, SWE von Ersatzansprüchen Dritter sowie allen Aufwendungen, die auf der unzulässigen Verwendung einer Internet-Domain durch den Kunden beruhen, freizustellen. SWE übernimmt keine Gewährleistung für die Verfügbarkeit und die Zuteilung der vom Kunden beantragten Domain. SWE übernimmt keine Gewährleistung, dass die durch ihre Vermittlung vergebene Domain frei von Rechten Dritter ist. Der Kunde hat SWE auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die wegen der angeblichen Verletzung von Rechten Dritter durch die Nutzung der vergebenen Domain gegen SWE erhoben werden.
3. SWE stellt mit Ablauf des Vertrages mit dem Kunden die Verwaltung der registrierten Domains ein. Dies bedeutet, dass nach Ablauf der aktuellen Registrierungsperiode die Domain(s) nicht erneut registriert bzw. die Registrierung nicht verlängert wird. Der Kunde hat selbst umgehend nach Kündigung des Vertrages mit SWE durch Abschluss eines Vertrages mit einem anderen Internet-Provider oder gegebenenfalls mit einem Registrar dafür zu sorgen, dass seine Domains nach Ablauf des Vertrages mit SWE durch ein anderes Unternehmen verwaltet werden und eine kontinuierliche Registrierung für den Kunden somit sichergestellt ist. Sofern eine .de-Domain über SWE registriert worden ist, erfolgt - sofern der Kunde nicht die Verwaltung durch einen anderen Provider in Auftrag gegeben hat - eine direkte, kostenpflichtige Verwaltung der Domain durch die Denic eG.

### **Teil C: Besondere Bestimmungen für Sprachkommunikation (TELEFON)**

#### **§ 30 Geltungsbereich**

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Sprachkommunikation gelten für alle Verträge zwischen SWE und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Sprachkommunikationsdienste zum Inhalt haben, insbesondere für die SWE Telefonprodukte.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.
3. Im Netz der SWE sind Call-by-Call, Preselection sowie die Anwahl bestimmter Sonderrufnummern nicht möglich. Aus technischen Gründen gewährleistet SWE keine einwandfreie Übertragung von Wähltönen für das Tonwahlverfahrens (Mehrfrequenzwahlverfahren). Für den Rufaufbau von SWE werden diese Wähltöne nicht benötigt.

Rufnummernanzeige und -unterdrückung erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben von § 120 TKG und § 15 TTDSG.

### **§ 31 Rufnummernvergabe**

1. SWE teilt dem Kunden bei Bedarf in Textform Rufnummern für den Anschluss zu. Muss die Rufnummer auf Grund einer Maßnahme oder Entscheidung der Bundesnetzagentur geändert werden, stehen dem Kunden keine Einwendungen und/ oder Ansprüche gegenüber SWE zu.
2. Wünscht der Kunde eine Portierung seiner Rufnummer(n), so hat er diesbezügliche Aufträge entweder selbst oder durch einen Portierungsauftrag an ein anderes Telekommunikationsunternehmen bis spätestens einen (1) Monat nach Ende der Vertragslaufzeit gegenüber SWE in Textform zu äußern. Anderenfalls kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht mehr durchgeführt werden. SWE wird den Portierungsprozess gemäß den Vorgaben der Bundesnetzagentur und der technischen vereinbarten Abläufe zwischen Teilnehmernetzbetreibern unterstützen. Werden die Vorgaben und technischen Abläufe von dem anderen am Portierungsprozess beteiligten Telekommunikationsunternehmen nicht unterstützt, so kann eine Portierung aus technischen Gründen nicht durchgeführt werden.
3. Der Kunde kann verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche sowie für Kurzwahldienste unentgeltlich durch SWE netzseitig gesperrt wird, soweit dies technisch möglich ist. Der Kunde kann die SWE beauftragen zu veranlassen, dass seine Rufnummer in die von der Bundesnetzagentur geführte Sperrliste für eingehende R-Gespräche aufgenommen wird. Für die Freischaltung gesperrter Rufnummernbereiche/Kurzwahldienste oder die Löschung von der Sperrliste kann ein Entgelt gemäß aktueller Preisliste anfallen.

### **§ 32 Teilnehmerverzeichnisse**

1. Auf Antrag des Kunden in Textform veranlasst SWE unentgeltlich einen Standardeintrag, dessen Berichtigung oder die Löschung eines Standardeintrags des Kunden mit seiner Rufnummer, seinem Namen, seinem Vornamen und seiner Anschrift in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z.B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. SWE wird den Kunden vor dem Antrag über weitere Nutzungsmöglichkeiten aufgrund der in elektronischen Fassungen der Verzeichnisse eingebetteten Suchfunktionen informieren. Sofern der Kunde den Eintrag von Mitbenutzern verlangt, erfolgt die Eintragung nur bei Zustimmung des/der Mitbenutzer(s) und nur gegen gesondertes Entgelt gemäß aktueller Preisliste.
2. SWE haftet nicht für falsche oder verspätete Einträge, soweit sie diese nicht zu vertreten hat.

### **§ 33 Einzelbindungsnachweis**

1. Auf Antrag des Kunden in Textform erstellt SWE im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben über zukünftige Leistungen einen sogenannten Einzelbindungsnachweis. Die Zielrufnummern der Verbindungen werden entsprechend nach Wahl des Kunden entweder um die letzten drei (3) Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge angegeben. Macht der Kunde von seinem Wahlrecht keinen Gebrauch, erfolgt eine ungekürzte Aufführung. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Zielrufnummern für Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden oder Organisationen, die telefonische Beratung in seelischen oder sozialen Notlagen anbieten, nicht aufgeführt.

2. Durch den IP-Transport der VoIP-Signalisierung kann es zu Verzögerungen kommen, die sich auf die Abrechnung auswirken. Ein Telefonat ist nicht in dem Moment beendet, in dem der Nutzer auflegt, sondern erst dann, wenn das Auflege-Signal über das IP-Netzwerk übertragen worden ist. Daher ist die tatsächliche, abrechnungsrelevante Dauer eines Telefonates bis zu einer Sekunde länger als die vom Nutzer wahrgenommene Dauer.

### **§ 34 Hardwarekonfiguration**

1. Sofern SWE dem Kunden im Rahmen der Leistungserbringung Hardware zur Verfügung stellt, ist diese für die vertraglich vereinbarten Telekommunikationsdienste entsprechend konfiguriert.
2. SWE weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Umkonfiguration der Hardware durch den Kunden oder Dritte dazu führen kann, dass die Hardware nicht mehr einwandfrei funktioniert und dass infolgedessen vertraglich vereinbarte Funktionalitäten nicht, eingeschränkt oder anders als vereinbart möglich sind. Insbesondere kann eine Änderung der Konfiguration die Möglichkeit, Notrufe abzusetzen, beeinträchtigen oder sogar ausschließen.
3. Konfiguriert ein Kunde die ihm überlassene Hardware selbst um, so haftet SWE für die hieraus resultierenden Schäden und Mängel nicht. Der Haftungsausschluss gilt auch für einen infolgedessen eventuell erfolglosen Notruf.
4. Vorstehendes gilt entsprechend, wenn der Kunde neue Software auf die ihm überlassene Hardware aufspielt.

### **§ 35 Notruf**

SWE erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an Notrufverbindungen unter den Rufnummern 110 und 112. Bei Stromausfall ist ein Notruf über die Rufnummern 110 und 112 nicht möglich.

## **Teil D: Besondere Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen**

### **§ 36 Geltungsbereich**

1. Diese Besonderen Bestimmungen für die Bereitstellung von Datenverbindungen (Übertragungswegen) gelten für Geschäftsbeziehungen im Rahmen der Bereitstellung von Übertragungswegen durch SWE.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Besonderen Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

### **§ 37 Übertragungswege**

1. SWE stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen oder mehrere Übertragungswege mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99 % pro Jahr zur Verfügung, gemittelt über einen Zeitraum von einem Jahr.

2. Der Übertragungsweg endet am Übergabepunkt, der den Gefahrenübergang von SWE zum Kunden hin bestimmt. SWE stellt eine entsprechende Abschlusseinrichtung zur Verfügung, die an geeigneter Stelle beim Kunden installiert wird, nicht jedoch zwingend am Übergabepunkt. Das Kabel innerhalb eines Gebäudes von der Abschlusseinrichtung zur Bedarfsstelle ist nicht im Leistungsumfang enthalten, sondern wird auf Verlangen des Kunden gegen zusätzliches Entgelt verlegt.
3. Im Rahmen der Bereitstellung wird ein Auftragsbearbeitungs-/ Inbetriebnahmeprotokoll eines oder mehrerer Übertragungswege(s) erstellt, das die Übertragungswegeübergabe zwischen den Vertragspartnern dokumentiert.
4. Der Übertragungsweg bis zum Übergabepunkt sowie die Abschlusseinrichtung sind und bleiben Eigentum der SWE.
5. Ausschließlich SWE ist berechtigt, Arbeiten für die Errichtung und den Betrieb der Datenübertragungsleitungen bis zum Übergabepunkt sowie an den Abschlusseinrichtungen auszuführen. SWE behält sich vor, Arbeiten an Dritte zu vergeben.

## **Teil E:**

### **Besondere Bestimmungen für Consulting und zusätzliche Leistungen**

#### **§ 38 Geltungsbereich**

1. Diese Besonderen Bestimmungen für Consulting und zusätzliche Leistungen gelten für alle Verträge zwischen SWE und dem Kunden, die teilweise oder ausschließlich Beratungsleistungen (Consulting) oder sonstige, bisher nicht aufgeführte Leistungen der SWE (zusätzliche Leistungen) zum Inhalt haben.
2. Bei Abweichungen gegenüber den Allgemeinen Bestimmungen gehen diese Bestimmungen den Allgemeinen Bestimmungen vor.

#### **§ 39 IT-Consulting**

Im Rahmen der IT-Consulting Leistungen erbringt SWE gegenüber dem Kunden gegen gesondertes Entgelt und aufgrund separater Beauftragung/ aufgrund separatem Vertrag individuelle Beratungsleistungen.

#### **§ 40 Zusätzliche Leistungen**

SWE kann mit dem Kunden die Erbringung weiterer Leistungen gegen gesondertes Entgelt vereinbaren, die nicht Gegenstand des Standard Produktportfolios der SWE sind.

**Teil F:**  
**Besondere Bestimmungen für die Hausverkabelung**

**§ 41 Geltungsbereich**

1. Die nachfolgenden Bestimmungen der SWE regeln die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung eines Hausanschlusses sowie der Hausverkabelung. Sie gelten zusätzlich und ergänzend zu den AGB der SWE, sowie zu den weiteren Besonderen Bestimmungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.
2. Sie gelten ausschließlich dann, wenn die vertraglichen Leistungen der SWE über deren Breitbandnetz, d.h. über das Glasfaser- oder Coaxialkabelnetz der SWE , erbracht werden. SWE gibt während der Geschäftszeiten gerne mündlich oder fernmündlich darüber Auskunft, ob dies beim Kunden der Fall ist.
3. Sofern der Kunde wünscht, dass die SWE seine Hausverkabelung errichtet und/oder modernisiert, so kann er hierzu mit der SWE einen gesonderten Vertrag abschließen.

**§ 42 Hausanschluss**

1. Voraussetzung für die Leistungserbringung der SWE ist ein Hausanschluss an das Breitbandnetz sowie eine den technischen Anforderungen der Dienste entsprechende Hausverkabelung (Verkabelung vom Hausübergabepunkt bis zur Anschlussdose). SWE behält sich daher vor, Anschlussanträge abzulehnen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind.
2. SWE ist berechtigt, einen Vertragsabschluss von der Zahlung eines Baukostenzuschusses abhängig zu machen, wenn ein Gebiet noch nicht durch ihr Breitbandnetz versorgt ist.
3. Der Hausanschluss verbindet das Breitbandnetz der SWE mittels eines im Haus des Kunden befindlichen Übergabepunktes mit der Hausverkabelung. Der Hausanschluss besteht aus dem Hausübergabepunkt (HÜP). SWE installiert für einen von ihr bestimmten Versorgungsbereich (z. B. ein Wohnhaus) jeweils einen HÜP als Abschluss ihres Breitbandnetzes auf dem Grundstück, auf dem der Kunde die Leistung nutzen will.
4. SWE überlässt den HÜP dem Kunden nicht zur alleinigen Nutzung, sondern zur gemeinschaftlichen Nutzung mit anderen Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, anderen Kunden im Versorgungsbereich des Übergabepunktes die Möglichkeit zu geben, ebenfalls als Kunde von SWE den HÜP entsprechend zu nutzen.
5. Art und Lage des Hausanschlusses sowie dessen Änderung werden in Abstimmung mit dem Kunden und unter Wahrung seiner berechtigten Interessen entweder von der SWE oder durch deren Beauftragte bestimmt.
6. Der HÜP gehört zu den Betriebsanlagen der SWE oder eines Dritten und steht in deren Eigentum, Kunden erlangen kein Eigentum am HÜP. Der HÜP ist lediglich Scheinbestandteil des jeweiligen Grundstücks gemäß § 95 BGB.

7. HÜP werden ausschließlich durch SWE oder deren Beauftragte hergestellt, unterhalten, erneuert, abgetrennt und beseitigt. SWE ist berechtigt, den Betrieb des HÜP vorübergehend einzustellen, soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten (z. B. Wartungs-, Installations- oder Umbauarbeiten), zur Behebung/Vermeidung von Störungen oder aus Gründen öffentlicher Sicherheit erforderlich ist.
8. HÜP müssen zugänglich und vor Beschädigungen geschützt sein. Der Kunde hat die baulichen Voraussetzungen für die sichere Errichtung des HÜP zu schaffen. Er darf keine Einwirkungen auf den HÜP vornehmen oder vornehmen lassen.
9. Jede Beschädigung des Hausanschlusses, insbesondere das Fehlen von Plomben, ist SWE unverzüglich mitzuteilen.
10. Sind zur Versorgung zusätzliche Einrichtungen erforderlich, so stellt der Kunde für die Dauer der Versorgung unentgeltlich den Platz und den Strombedarf hierfür zur Verfügung.
11. Der Kunde
  - a. darf auf seinem Grundstück keine Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten am Breitbandnetz der SWE bis zum HÜP selbst oder von Dritten ausführen lassen. Hierzu gehört auch die Anschaltung der Hausverkabelung an den Übergabepunkt;
  - b. hat SWE gegebenenfalls Gelegenheit zu geben, durch technische Maßnahmen in der Hausverkabelung ihr Recht zu verwirklichen, den Kabelanschluss eines anderen Kunden zu sperren bzw. die Sperre aufzuheben.
12. Ist der Kunde nicht Grundstückseigentümer so hat er sowohl für den Hausanschluss als auch für eine ggf. notwendige Hausinstallation die Genehmigung des Grundstückseigentümers oder eines anderen diesbezüglichen Rechteinhabers einzuholen.
13. Werden Dienste aufgrund sonstiger fehlender Mitwirkung des Hauseigentümers oder eines anderen Rechteinhabers nicht innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Unterzeichnung des Vertrages bereitgestellt, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, SWE allerdings nur nach schriftlicher Mahnung gegenüber dem Kunden mit einer angemessenen Fristsetzung von mindestens 14 (vierzehn) Tagen.

#### **§ 43 Hausverkabelung**

1. Für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Unterhaltung der Hausverkabelung (im Folgenden auch als „Kundenanlage“ bezeichnet) ab dem HÜP bis zur Anschlussdose ist der Kunde verantwortlich. Hat er die Kundenanlage einem Dritten vermietet oder zur Benutzung überlassen, so ist er weiterhin vollständig neben dem Dritten verantwortlich. Der Kunde kann die Errichtung, Erweiterung und Änderung gemäß den nachstehenden Absätzen (2) bis (5) selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen. Er kann hiermit auch die SWE beauftragen, dies diese Leistungen ggf. im Rahmen eines gesonderten Vertrages durchführt.
2. Es können Teile von Kundenanlagen durch SWE unter Plombenverschluss genommen werden, um Manipulationen auszuschließen. Die dafür erforderliche Ausstattung der Anlage ist nach den Angaben

der SWE vom Kunden zu veranlassen. Die Entfernung oder Beschädigung der von SWE an ihren Anlagenteil angebrachten Plomben kann als Sachbeschädigung oder Urkundsdelikt strafrechtlich verfolgt werden.

3. Um die störungsfreie Funktion zu gewährleisten, müssen Endgeräte amtlich anerkannt sein (z. B. VDE-Zeichen, GS-Zeichen).
4. Anlagen und Empfangsgeräte sind so zu betreiben, dass Störungen anderer Kunden und störende Rückwirkungen, auf Einrichtungen der SWE oder Dritter, ausgeschlossen sind. Werden diesbezügliche Mängel in der Kundenanlage trotz wiederholter Aufforderungen durch SWE vom Kunden nicht beseitigt, so ist SWE berechtigt ohne Einhaltung von Fristen ihre Leistungen einzustellen und den Vertrag zu kündigen.
5. Die Kundenanlage muss technisch die Schutzanforderungen gemäß dem Gesetz über elektromagnetische Verträglichkeit von Betriebsmitteln (EMVG) erfüllen bzw. die Vorschriften über die technischen Spezifikationen für Empfangs- und Verteilanlagen für Rundfunksignale (EVA) einhalten.

#### **§ 44 Zutrittsrecht**

Der Kunde hat dem Beauftragten von SWE den Zutritt zu seinem HÜP in seinen Räumlichkeiten bzw. auf seinem Grundstück zu seinen Räumen jederzeit während der üblichen Geschäftszeiten nach angemessener Anmeldung zu gestatten, soweit dies für die Prüfung der technischen Einrichtungen, zur Wahrnehmung sonstiger Rechte und Pflichten nach den AGB und diesen Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere zur Ermittlung tariflicher Bemessungsgrundlagen oder der SWE zustehenden Benutzungsentgelte erforderlich ist.

#### **§ 45 Leistung durch Dritte**

Leistungen nach diesen Hausverkabelung-AGB können auch von einem mit SWE gem. §§ 15 ff AktG verbundenem Unternehmen erbracht und durch dieses gegenüber dem Kunden abgerechnet werden.

### **Teil G: Besondere Bestimmungen für die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen**

#### **§ 46 Geltungsbereich**

Die nachfolgenden Bestimmungen der SWE regeln die Weiterverbreitung von Rundfunksignalen im Kabelnetz der SWE und damit im Zusammenhang stehende Leistungen. Sie gelten zusätzlich und ergänzend zu den AGB, sowie zu den weiteren Besonderen Bestimmungen, soweit auf diese nachfolgend Bezug genommen wird.

## **§ 47 Technische Voraussetzungen**

Rundfunksignale werden von SWE aus technischen Gründen ausschließlich im Breitbandnetz weiterverbreitet, Kunden, die nicht an das Breitbandnetz der SWE angeschlossen sind, können diese Leistung nicht von SWE beziehen. SWE gibt während der Geschäftszeiten gerne mündlich oder fernmündlich darüber Auskunft, ob ein Kunde an das Breitbandnetz angeschlossen ist oder angeschlossen werden kann.

## **§ 48 Anmeldepflicht beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio**

Ein Vertrag mit der SWE entbindet nicht von der Anmeldepflicht zur Radio- und/oder Fernsehteilnahme beim Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

## **§ 49 Leistungsumfang**

1. SWE übergibt je nach Vertragsinhalt am Hausübergabepunkt (HÜP) Rundfunksignale für:
  - a. Radio- und Fernsehprogramme, die von technischen Rundfunksendern ausgesendet werden und am Ort der zentralen Empfangseinrichtungen von SWE mit herkömmlichem Antennenaufwand in technisch ausreichender Qualität empfangbar sind (Grundversorgung);
  - b. die Erweiterung um zusätzliche analoge und digitale Programme, sowie Pay-TV-Programme und interaktive Dienste.
2. Ein Anspruch auf Ausstrahlung eines bestimmten Programms außerhalb der Grundversorgung besteht nicht.
3. SWE übermittelt die Programme nur derart und solange, wie ihr dies die Bindung an Gesetze, nationale und internationale Vereinbarungen, Verträge und Entscheidungen Dritter (z. B. Landesmedienanstalten und Programmanbieter/ -veranstalter) ermöglichen.
4. Sofern SWE Pay-TV-Programme und Video-on-demand-Dienste anbietet, erfolgt die Nutzung durch den Kunden nur gegen ein gesondertes Entgelt gemäß den jeweils gültigen Preislisten.
5. Bei Leistungsstörungen oder -einschränkungen durch Sendeunternehmen oder Satellitenbetreiber oder anderer Zulieferer, deren Signale durch SWE aufbereitet werden, ist der Kunde nicht berechtigt, das monatliche Entgelt zu mindern. Ausgenommen sind Störungen, die eine ununterbrochene Dauer von zehn (10) Tagen überschreiten.
6. Bei Einstellung eines Sendebetriebs kann es zu unangekündigten Kürzungen des Programmangebotes kommen. In diesem Fall wird sich SWE um gleichwertigen Programmersatz bemühen. Abs. 5 Satz 1 gilt entsprechend.
7. Für den Empfang digitaler Programme ist ein entsprechendes Empfangsgerät erforderlich.
8. Sofern bei Glasfaserprodukten der SWE auch digitales Fernsehen und Radio zum Leistungsumfang der SWE gehören, so hat deren parallele Inanspruchnahme keine Auswirkungen auf die dem Kunden bereitgestellten Internetzugangsdienste.

## **§ 50 Besondere Bestimmungen für Pay-TV**

1. SWE ermöglicht dem Kunden optional gegen gesondertes Entgelt und unter ergänzender Geltung der nachfolgenden Regelungen Zugang zu verschlüsselten Pay-TV-Programmen, die gemäß Preisliste als Einzelprogramm oder Programmpakete angeboten werden.
2. Art, Umfang und Preise der Pay-TV-Leistungen ergeben sich aus den Preislisten und Broschüren von SWE.
3. Für den Zugang zu diesen verschlüsselten Programmen ist ein Kabelreceiver mit entsprechendem Verschlüsselungsmodul (Conditional Access-Modul) sowie eine von SWE ausgegebene und freigeschaltete Smart-Card erforderlich. Die Smart-Card wird dem Kunden mit Freischaltung des Dienstes überlassen. Bei Verlust der Smart-Card ist SWE berechtigt, diese dem Kunden mit 30,00 € in Rechnung zu stellen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWE kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.
4. Mit Beendigung des Vertrags ist die Smart-Card an die Stadtwerke Engen GmbH, Eugen-Schädler-Straße 3, 78234 Engen, innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Vertragsende zurück zu geben, andernfalls wird dem Kunden die Smart-Card mit 30,00 € in Rechnung gestellt. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass SWE ein geringerer Schaden oder gar kein Schaden entstanden ist.
5. Abweichend von § 16 Abs. 2 kann ein Vertrag über Pay-TV mit einer einmonatigen Frist zum Ende des jeweiligen nächsten Monats gekündigt werden, soweit nicht für das jeweilige Pay-TV-Paket etwas anderes vereinbart wurde.
6. Pay-TV Dienste werden grundsätzlich nur erbracht, wenn der Kunde der SWE eine Einzugsermächtigung erteilt hat, die neben allen anfallenden Entgelten auch den ggf. zu zahlenden Kaufpreis für den Kabelreceiver umfasst.

## **§ 51 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

1. Der Kunde darf Jugendlichen unter 18 Jahren den Zugang zu nicht-jugendfreien Sendungen nicht gewähren.
2. Die Rundfunksignale dürfen nur zu privaten Zwecken empfangen werden. Sofern der Kunde die Rundfunksignale zu gewerblichen Zwecken nutzen möchte (z.B. in Hotels, Sportbars, Restaurants, Kaffeebars, Fitnessstudios), hat er hierüber mit SWE eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. SWE weist darauf hin, dass der Kunde in diesem Fall eventuell zusätzlich Verträge mit den einschlägigen Verwertungsgesellschaften abzuschließen hat, um seinen urheberrechtlichen Verpflichtungen nachzukommen.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, einen überlassenen Kabelreceiver (Set-Top-Box) Dritten zu überlassen (auch nicht zu Reparaturzwecken) sowie diesen an einen anderen als seinen eigenen Kabelanschluss anzuschließen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Eingriffe in die Software oder Hardware an einem überlassenen Kabelreceiver vorzunehmen bzw. vornehmen zu lassen. Der überlassene Kabelreceiver darf nicht außerhalb des Versorgungsgebietes von SWE installiert werden.

## **§ 52 Ergänzende Zahlungsbedingungen**

1. Die nutzungsabhängigen Entgelte für die abgerufenen Video-on-demand (VoD)-Sendungen oder für sonstige Leistungen werden von SWE gemeinsam mit dem Grundpreis für die Breitband-Dienste in Rechnung gestellt.
2. Der Kunde haftet in voller Höhe für die Entgelte der VoD-Sendungen bzw. der sonstigen Dienste, die für seinen Kabelreceiver bestellt oder empfangen wurden.
3. Kommt der Kunde für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung des geschuldeten Entgelts in Verzug, so ist SWE befugt, die Leistungen nach einer vorhergehenden Zahlungsaufforderung (Mahnung) einzustellen und den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. In diesem Fall hat der Kunde eine ggf. ausgehändigte Smart-Card unverzüglich an SWE zurückzugeben.

### **Teil H:**

## **Besondere Bestimmungen für Kauf und Miete von Hardware**

### **§ 53 Eigentumsübergang beim Kauf**

1. Das Eigentum an der von SWE verkauften Ware geht erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises auf den Käufer über.
2. Wenn kein Verbrauchsgüterkauf (Kauf durch einen Verbraucher i.S.d. § 13 BGB) vorliegt, trägt der Kunde das Transport- bzw. Versandrisiko, die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald SWE die Ware an die zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder das zur Ausführung bestimmte Unternehmen ausgeliefert hat.

### **§ 54 Gewährleistung und Haftung**

1. Ist eine von SWE verkaufte Sache mangelhaft, so hat SWE zunächst das Recht zur Nacherfüllung, insbesondere zur Behebung des Mangels oder zur Lieferung eines mangelfreien Ersatzgerätes. Sollte die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist fehlschlagen, so kann der Kunde wahlweise Herabsetzung des Kaufpreises verlangen oder den Rücktritt vom Kaufvertrag. Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, hat der Kunde offensichtliche Fehler innerhalb einer Frist von höchstens 14 Tagen ab Lieferung gegenüber SWE zu rügen. Zur Wahrung der Frist reicht die rechtzeitige Absendung der Rüge.
2. Wenn kein Verbrauchsgüterkauf vorliegt, beträgt die Gewährleistungsfrist ein Jahr. Für Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden gelten abweichend von vorstehendem die gesetzlichen Regelungen.
3. Ist eine von der SWE mietweise überlassene Einrichtung mit einem Mangel behaftet oder es fehlt eine zugesicherte Eigenschaft, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigt, so hat der Kunde das Recht, von der SWE die Instandsetzung zu verlangen. Statt der Instandsetzung

kann SWE auch eine gleichwertige Ersatzeinrichtung zur Verfügung stellen. Die verschuldensunabhängige Haftung der SWE auf Schadensersatz gem. § 536a BGB für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

4. Schäden durch unsachgemäße Behandlung oder höhere Gewalt sind nicht von der Gewährleistung abgedeckt. Die sachgemäße Behandlung bestimmt sich nach den Angaben des Herstellers und der SWE.
5. Geräte und Geräteteile, die SWE im Rahmen der Nacherfüllung ausgetauscht hat, gehen in ihr Eigentum über.
6. Im Falle einer Leihe gelten die gesetzlichen Regelungen.

**Stadtwerke Engen GmbH**